

A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM BIBLIOTECAS DE INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Carlos Eduardo Navarro Ribeiro*
Edilson Damasio**
Junior Cezar Pedrosa***
Renato Caldini Raniero****
Roseli Monteiro*****

RESUMO

Este artigo visa a mostrar algumas teorias em forma de breve revisão bibliográfica sobre a prestação de serviços em Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior. Caracterizada como um canal de comunicação e o meio mais eficiente de entendimento e satisfação do usuário. A qualidade do atendimento apresenta-se como peça fundamental no gerenciamento de serviços. Analisar a prestação de serviços em biblioteca, no sentido de observar o processo de trabalho que permeia atendente e usuário, com foco na qualidade, utilizando a capacitação, planejamento, eficiência no atendimento.

Palavras-chave: Processo de trabalho em biblioteca. Qualidade em atendimento. Prestação de serviço. Satisfação do cliente..

THE IMPORTANCE OF THE QUALITY IN THE CUSTOMER SERVICE IN LIBRARIES OF INSTITUTION OF SUPERIOR EDUCATION

ABSTRACT

This article aims at to show some theories in form of brief bibliographical revision on the rendering of services in Libraries of Institutions of Superior Education. Characterized as a communication channel and half more efficient of agreement and satisfaction of the user. The quality of the attendance is presented as basic part in the management of services. To analyze the rendering of services in library, the direction to observe the work process that permeate attendant and user, with focus in the quality, using the qualification, planning and efficiency in the attendance.

Keywords: Process of work In Library. Quality In Attendance. Rendering of Services. Satisfaction of the Customer.

* Administrador*

**Bibliotecário. Faculdade Maringá.
e-mail: biblioteca@faculdadesmaringa.br

*** Acadêmico de Direito. Faculdade Maringá.

**** Acadêmico Marketing. Faculdade Maringá

***** Letras Anglo. Faculdade Maringá

INTRODUÇÃO

O presente artigo foi desenvolvido com base em breve revisão bibliográfica realizado na área de atendimento em biblioteca, tendo como enfoque o estudo dos fatores que influenciam na melhoria da prestação de serviços, a qualidade do atendimento, bem como a motivação dos funcionários da biblioteca que estão coligados.

A imagem que a empresa sustenta depende da qualidade do atendimento e dos serviços e produtos oferecidos, mas, principalmente, da motivação que a empresa dá a sua equipe, pois é ela que levará a empresa à excelência da qualidade. As pessoas representam o recurso mais valioso da empresa.

Nos dias atuais, a implantação de métodos que visam aumentar a competitividade das organizações, através da satisfação do cliente, vê no atendimento, um recurso, dentro da qualidade de serviço de uma empresa, extremamente importante, pois ele é a própria empresa para o cliente. Este não sairá satisfeito, mesmo que o produto esteja perfeito, se ele não entender o que e porque foi feito, qual o objetivo do mesmo e, principalmente, se o tratamento dispensado a ele for apático e indiferente.

O atendimento ao cliente deve ser feito por pessoas comprometidas e receptivas, que resulta na satisfação de suas necessidades. Com a modernidade, a era das mudanças enfatiza a importância significativa de que a empresa presta o serviço, bem como a educação indispensável ao outro.

Desta forma, além do benefício social e prestação de serviços. Na constante avaliação de postura em atendimento de qualidade, as Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior-IES tende-se a tornarem mais úteis aos olhos dos clientes.

HISTÓRIA DAS BIBLIOTECAS

Livros catalogados, organizados por assuntos, de fácil localização com auxílio humano e tecnológico fazem parte da realidade atual de uma biblioteca. O mesmo não pode ser observado se voltarmos ao período da Renascença, no qual as bibliotecas não eram de livre

acesso às pessoas da comunidade em geral. “[...] organismos mais ou menos sagrados ou, pelo menos, religiosos, a que têm acesso apenas os que fazem parte de uma certa “ordem”, de um “corpo” igualmente religioso ou sagrado [...]” (MARTINS, 2001, p.71).

No entanto, ocorreram mudanças com o decorrer da história. Uma das mais importantes alterações nesse cenário aconteceu com o surgimento da Biblioteca de Alexandria, uma vez que a humanidade passou a ter acesso a esse monumento:

Foi o filósofo grego Demétrio Faleceu quem sugeriu ao general Ptolomeu que criasse um centro cultural capaz de competir com o de Atenas, na Grécia. A Biblioteca de Alexandria foi o primeiro projeto de biblioteca universal e serviu como inspiração para outras coleções que seriam reunidas a seguir (A BIBLIOTECA..., 2005).

Primeiramente, possuía um acervo constituído por 400 (quatrocentos) mil volumes e, posteriormente, em uma nova aquisição, passou a completar 700 (setecentos) mil volumes, depositados em dois diferentes bairros da cidade de Alexandria. “As bibliotecas são instituições criadas há séculos e que evoluíram e continuaram a evoluir, para atender melhor as necessidades e desenvolvimento da sociedade, indicando materiais e aspectos que antes lhe eram alheios” (TARGINO, 1984, p. 31).

Decorridos 2333 anos, do surgimento aos dias atuais, passando de geração em geração, por poderes políticos que conservavam e ampliavam seu acervo, outros que a consideravam perigosa para manutenção do poder e tentavam destruí-la, sofrendo ainda a ação constante de vândalos e pesquisadores mal-intencionados, a Biblioteca de Alexandria foi reformada e inaugurada em outubro de 2002, constituindo-se um grande empreendimento para recuperar o centro da sabedoria da Antiguidade (SOUZA, 2003).

Igualmente à história da Biblioteca de Alexandria, as bibliotecas vêm crescendo a cada dia, juntamente com as implementações tecnológicas

No Brasil, a história relata que a primeira biblioteca foi aqui instalada por Dom João VI 1808, que desembarcou em Salvador (BA), trazendo consigo a Biblioteca Real. Seu acervo, de livre acesso, constituía-se de 60 (sessenta) mil volumes. Daí em diante, desencadeou um processo de evolução, até nossos dias. De acordo com o Instituto Eco Futuro, 14.058 (quatorze mil e cinquenta e oito) é a quantidade aproximada de bibliotecas cadastradas em todo o território brasileiro.

São vários os tipos de bibliotecas, atualmente, que uma vez são classificadas de acordo com a função que desempenham, com a especialização dos assuntos, aos quais se dedicam e com o tipo de leitor ou pesquisador que atendem.

De acordo com Pando (2002, p. 209), as bibliotecas têm uma função muito importante, além de suas atividades inerentes, a de democratização da informação, tratando, assim, de disponibilizá-la para o maior número de pessoas possível.

“As bibliotecas podem ser nacionais, estaduais, municipais, universitárias, escolares, infantis, especializadas, ambulantes e sucursais.” (PRADO, 1979, p. 10). A Biblioteca Universitária e a de Instituição de Ensino Superior-IES têm a mesma missão, de dar subsídio à pesquisa, levando o acesso do usuário à literatura atualizada em áreas especializadas ou em todas as áreas.

“As bibliotecas são classificadas de acordo com a clientela que atendem[...] a sua divisão, de acordo com as coleções que encerram.[...] as bibliotecas são agrupadas em públicas, universitárias, escolares e especializadas” (TARGINO, 1984, p. 41-42).

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A Biblioteca de uma Instituição de Ensino Superior-IES e Universitária têm a mesma missão, de dar subsídio à pesquisa levando o acesso do usuário à literatura atualizada em áreas especializadas ou em todas as áreas do conhecimento, como as Bibliotecas Centrais.

A diferença está no nível de acervo, onde cada instituição tem diferentes níveis de pesquisa, como exemplo: se uma Universidade com vínculo a grandes pesquisas científicas, essa biblioteca deverá responder com recursos informacionais ao mesmo nível. “[...] a biblioteca universitária é uma ou um grupo de bibliotecas localizadas, mantidas e administradas por uma Universidade com fim de suprir as necessidades de informação dos membros dos corpos discente e docente” (HARROD, 1977, p.858 apud TARGINO, 1984, p.44).

Na Universitária que tem a função de ensino, pesquisa e extensão, a biblioteca deverá responder a todas essas situações. Respondendo a uma Universidade com vínculo a grandes pesquisas científicas, a biblioteca deverá abranger com recursos informacionais ao nível das pesquisas da Instituição.

As bibliotecas de IES têm o mesmo perfil, mas seu acervo demanda, principalmente, a responder às bibliografias dos cursos de graduação e pós-graduação da instituição. São bibliotecas que devem ter o acervo atualizado e, como principal política de crescimento, responder aos cursos da instituição, quantitativamente e principalmente qualitativamente. Carvalho (1981, p.1 apud TARGINO, 1984, p.42) afirma que “a biblioteca de Instituições de Ensino Superior-IES destinada a suprir as necessidades informacionais da comunidade acadêmica, no desempenho de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão.”

ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS

Como breve introdução ao termo, temos que é o ato de servir; exercícios de cargos ou funções obrigatórias; desempenho de qualquer trabalho, emprego ou comissão; estado de quem serve por salário; serventia; modo de servir. Essas são apenas algumas das definições encontradas em Ferreira (1999, p.1847), do termo serviço.

Como uma visão mais administrativa, Grönroos (1995, p. 36) traz que:

Serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível – que normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações

entre clientes e empregados e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas do fornecedor de serviços – que é fornecida como solução ao(s) problema(s) do(s) cliente(s).

Porém, não podemos ter a mesma visão ao estudarmos a realidade do gerenciamento de serviços, algo que se torna ainda mais complexo quando entramos a fundo nas contextualizações administrativas, adequadas as mais diversas ramificações no setor de serviços. Profundas mudanças têm ocorrido nos últimos anos na área de gestão de serviços, decorrentes das alterações e surgimento de novos perfis de competição no mercado mundial. Aí fora. Investidores de outros países voltaram a dar credibilidade para o Brasil, contribuindo também para o aumento das exportações.

A importância das atividades de serviços em nossa sociedade pode ser demonstrada, por um lado, posição que ocupam na economia, seja através da participação no Produto Interno Bruto seja na geração de empregos, e pela análise das tendências e transformações que a economia mundial está experimentando (GIANESI, 1996, p. 17).

Pela ótica teórica, gerenciamento de serviços nada mais é do que um modelo de gerenciamento com implicações e idéias como um todo e específicas, que não são encontradas na administração da produção.

Para Albrecht (1994, p. 9):

Gerenciamento de serviço é uma abordagem total e organizacional que faz da qualidade do serviço, como é percebido pelo cliente, a mais importante força impulsora da operação de negócios.

Fica claro a importância do setor de serviços nos tempos atuais, uma vez que toda e qualquer empresa, de uma forma ou de outra, acaba por necessitar desse segmento. Assim, estuda-se sobre a importância do atendimento aos usuários de serviços.

Mas, segundo Bertasso (2006), os maiores problemas dos empreendedores brasileiros são a falta de preparo, planejamento e conhecimento específico sobre o negócio. Hoje é fundamental o aprendizado e a formação de empreendedores.

QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

É no início da década de 50 que o termo qualidade na prestação de serviços, toma forma e ganha o mundo com a terceira fase da revolução industrial, que adota estratégias em busca de maior qualidade e competitividade para seus produtos serem disseminados no mercado internacional. “[...] o estabelecimento de uma estratégia centrada no cliente, agregando valor ao produto de maior relevância nessa era: a informação” (LINGUANOTTO; GRANDI; SAMPAIO, 2001, p. 6).

Esse sucesso concretiza-se com a invasão do mercado automobilístico dos Estados Unidos pelo Japão no início dos anos 80, despertando o interesse das empresas ocidentais para o “movimento pela qualidade”. Dividido em programas estratégicos, o movimento tem, como principais teóricos, Joseph M. Juran e A.V. Feigenbaum, que contribuem para a difusão dos conceitos de gerenciamento da qualidade total - TQM - fundamentalmente nas organizações privadas, indústrias manufatureiras e também pelas organizações de prestação de serviços, não só pela representatividade econômica do setor de serviços em si, mas pelo impacto que os serviços têm sobre os demais setores produtivos.

Considerando-se que as falhas são embutidas em um sistema por causa da aleatoriedade e são muito mais difíceis de apontar com precisão porque não se localizam no tempo e no espaço (DEMING, 1994, p. 19), percebe-se uma dificuldade na adoção de processos de mensuração e avaliação de conformidade, devido ao caráter fluido do serviço: em muitos casos, as diferenças ocorrem simultaneamente, há interação pessoal entre produtor e consumidor, envolvendo inclusive questões comportamentais de avaliação da satisfação dos clientes (CHURCHILL, 2000, p. 13). Para conceituar qualidade em serviços, alguns teóricos definiram termos significativos para os consumidores na avaliação de qualidade. Cujas dimensões são assim apresentadas:

- a) tangibilidade: facilidades físicas, equipamentos e aparência;
- b) confiabilidade: capacidade de realizar serviços confiáveis e precisos, tal como o prometido;
- c) aptidão para responder ao consumidor : boa vontade, disponibilidade, prontidão;
- d) segurança / confiança: conhecimento e habilidade profissional dos indivíduos em serviço;
- e) empatia: cuidado e atenção individualizada aos clientes;

De uma maneira geral, tanto Feigenbaum (1994) quanto Juran (1991) observaram a necessidade de trabalhar a qualidade dos serviços prestados a clientes internos e externos, com maior ênfase em clientes externos, por se tratar de pessoas que não estão em contato direto. De acordo com Feigenbaum (1994), é o cliente externo que tem a palavra final, e os fatores que afetam a "qualidade". Esse sucesso só pode ser alcançado em uma empresa com a participação de todos.

Em ambientes de informação como Bibliotecas a qualidade está diretamente ligada aos seguintes fatores:

- aumento crescente do número de alunos;
 - aumento do custo dos materiais;
 - expectativas cada vez maiores por parte do cliente.
- (LINGUANOTTO; GRANDI; SAMPAIO, 2001, p. 10).

Qualidade do Atendimento aos Usuários de Bibliotecas IES

Existem padrões recomendados nacional e internacionalmente para que as bibliotecas conheçam e atendam com qualidade seus usuários. Nessas propostas Linguanotto, Grandi e Sampaio fizeram uma revisão sobre o assunto, visando melhorar o atendimento aos clientes.

A necessidade de informação pode ser caracterizada como a busca por

produtos e serviços imprescindíveis para o suporte às atividades de ensino, pesquisa e trabalhos acadêmicos. Considera-se que a necessidade de informação não satisfeita é capaz de provocar perdas no desenvolvimento das atividades acadêmicas na Universidade (LINGUANOTTO; GRANDI; SAMPAIO, 2001, p. 6).

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Pertencente às últimas décadas e sem se aprofundar muito, recentes estudos de usuários dos serviços de bibliotecas têm sido realizados com o intuito de estruturar sistemas que possam favorecer necessidades de informação do consumidor de biblioteca. Basicamente, são abordadas duas vertentes significativas. De um lado está a satisfação do usuário, do outro, o profissionalismo dos funcionários de uma biblioteca.

Nas bibliotecas de IES, o atendimento ao usuário com qualidade pode ter suprido os procedimentos internos e externos de demanda-oferta. O usuário, ao buscar os serviços da biblioteca, procura se informar, comunicar e se inteirar da lógica do conhecimento. Nesse sentido, a interação entre bibliotecários, auxiliares e técnicos e usuário se dá na identificação do perfil que o usuário apresenta. Estudos realizados usando metodologias científicas e práticas interativas em bibliotecas, demonstram dados ainda insuficientes para aprimorar a interação pretendida. O Dicionário Aurélio Século XXI, apresenta o vocábulo interação como reciprocidade. Então o termo utilizado aqui como interação trabalha de igual para igual entre bibliotecário e usuário, necessitando não só da informação, mas de um vínculo que amplie a maneira de transferir conhecimentos, seja em resultados de pesquisas, seja em documentações, estudos e acervos qualificados.

Neste sentido, o bom atendimento é o elemento mais importante para promover o alto conceito da biblioteca, que foca como objeto principal, o usuário (PRADO, 1979, p.7). A busca da qualidade em satisfazer o cliente está em entender o cliente como pessoa e não como produto. Sob este prisma, ele, o

cliente, sempre terá razão, mesmo que cometa erros. Porém, a destreza do atendente deverá prevalecer, pois a empresa como um todo, sobrevive do discurso proferido pelo receptor. Para Churchill (2000), o valor do atendimento centra-se em compreender os clientes e ambientes apropriados para construir relacionamentos duradouros.

Linguanotto, Grandi e Sampaio (2001, p. 7) afirmam:

Que o cliente tem necessidades de informação específica é indiscutível e legitimado por vários relatos de estudos de usuários disponíveis na literatura [...] o modelo mental exigido atualmente caracterizado pela necessidade de, a partir da missão da organização, estabelecer-se objetivos que permitam, além da máxima satisfação do cliente, implantar uma cultura de aprendizagem e geração do conhecimento.

Desta forma, ao que tange, toda empresa deve contribuir para a satisfação das necessidades das pessoas,

- 1- Crescer profissionalmente, ser flexível a mudanças e aberto às teorias que acessam o portal de trabalho.
- 2- Conhecer a realidade cultural, política e social de cada usuário.
- 3- Participar dos trabalhos individuais e em grupos – estar disponível para ouvir.
- 4- Escolher meios de discursos que contribuam com as necessidades da comunidade frequente em biblioteca.
- 5- Evitar qualquer tipo de exclusão e respeitar as diversas ideologias..

Os autores ainda definem que a adoção de metodologias aos clientes e sua aplicação vêm provocando mudanças na organização das bibliotecas, sendo obrigatório para a definição da função dos serviços de informação (LINGUANOTTO, GRANDI e SAMPAIO 2001, p. 10).

Capacitação dos Atendentes

Grandes são as exigências da sociedade da informação. Na atualidade, capacitar-se significa aprofundar-se em alguma área do conhecimento. O profissional valorizado é aquele que apresenta diferenciais, buscando inovações para a competitividade no mercado. Basicamente, uma formação acadêmica é a base que sustenta todo processo técnico administrativo, porém estabelecendo habilidades a diversos profissionais. No que se refere ao bibliotecário, técnico ou auxiliar de biblioteca, os níveis de capacitação e especialidades vão muito além das práticas organizacionais. Segundo Teixeira (1994) “as atividades que envolvem fornecedores, bens e serviços para a sociedade, carecem de maior importância no que diz respeito a formadores de opinião, porque estão ligados diretamente à qualidade de vida das pessoas”.

Nesse caso, para a habilidade não se tornar superficial, o atendente deve se aprimorar em procedimentos que elevem seu grau de capacidade e conhecimento, não medindo esforços para desempenhar bem sua função, em uma sociedade que apresenta interesses heterogêneos.

Diante disso, o novo perfil dos bibliotecários, auxiliares e técnicos em bibliotecas se baseia em pluralidades que emanam e acercam o espaço cultural. Os pontos citados abaixo alicerçam competências que focam o atendente de biblioteca como agentes da informação especializada.

De acordo com Schreiber e Moring (1997), as principais habilidades e ações que a equipe de biblioteca deve realizar constantemente:

- promover o compromisso e incentivar a responsabilidade do grupo;
- demonstrar expressão;
- apropriar, selecionar e preparar a tecnologia;
- escutar, esclarecer na íntegra a informação;
- fazer as perguntas certas aos usuários;
- focar o resultado-tarefa;
- criar o conforto e promover a compreensão da tecnologia e das saídas da tecnologia;
- criar, reforçar e abrir um ambiente positivo e participativo;

- construir relacionamentos;
- apresentar a informação ao grupo;
- demonstrar flexibilidade em reuniões;
- controlar o conflito negativo das emoções;
- compreender a tecnologia e as suas potencialidades;
- dar suporte múltiplos;
- interagir com o ser humano ou com o computador;
- formular buscas;
- estratégia fonte-seleção-perguntas (procurando a avaliação inicial dos resultados);
- formular problema-informação.

Como agentes da informação especializada em bibliotecas, a atuação profissional da equipe deve ser arrojada, desenvolvida, competente e interacional, em prol de sua clientela.

Em relação às empresas contemporâneas, o que se observa é o compromisso de capacitar seus ativos humanos. Isso se dá em favor da grande competitividade das prestadoras de serviços. A maior atenção destinada aos funcionários que trabalham face a face com o usuário, é saber que esse profissional é responsável pelo sucesso da empresa, daí a satisfação do cliente.

Os funcionários solícitos aos usuários internos e externos reconhecem a vital importância em estar aptos para contribuir com a qualidade do serviço prestado.

Nesse sentido, os recursos humanos nas bibliotecas assumem o papel de intermediários responsáveis pela satisfação ou não do usuário e pela imagem boa ou ruim da biblioteca. Para isso, todo empenho, esforço, interesse aplicados no atendimento ao usuário se fazem necessários para enriquecer o aperfeiçoamento da equipe de atendimento, através de atividades estruturadas a qualificação transforma trabalhadores em mediadores e agentes culturais.

A capacitação dos funcionários beneficia diretamente o público que procura a biblioteca buscando resultados, conhecimentos, promovendo uma gradual melhoria qualitativa entre atendente e usuário.

Planejamento do Atendimento

A informação é o instrumento indispensável ao trabalho. Assim, o labor fica mais consolidado, pertinente e fundamental à análise e à solução dos problemas que devem ser resolvidos e compartilhados através do conhecimento dos fatos que envolvem as relações humanas. Durante todo processo de trabalho, o profissional de atendimento tem a difícil função de representar as preocupações do cliente: suas demandas e peculiaridades, por isso, a função do planejamento é trazer a visão do consumidor para dentro do processo, porque o planejamento representa o cliente.

Em Bibliotecas o atendimento ao cliente é responsabilidade da implementação de serviços denominados de “Referência”. Existem quatro pontos como justificativa para esses serviços estes são os principais;

1. instruir o usuário no uso da biblioteca;
2. auxiliar o usuário na resolução de suas questões de referência;
3. ajudar o usuário na seleção de “bons” livros;
4. promover o uso da biblioteca diante da comunidade (TYCKOSON, 1997 apud LINGUA-NOTTO; GRANDI; SAMPAIO, 2001, p. 10).

Segundo o publicitário Benjamin Azevedo da “Newtrade de Lisboa”, sem esse planejamento, fica difícil encontrar um caminho que solucione os problemas de comunicação dos clientes. Mas, independente da qualidade criativa, a verdade é que as soluções também dependem de informação, de pesquisa e muita técnica.

Já, em um processo de trabalho em Biblioteca de Ensino Superior, o planejamento do atendimento se faz pelo feedback com as pessoas envolvidas na prestação de serviços, para conhecer com profundidade as necessidades imediatas dos clientes, para que não haja queixas, sugestões, reclamações e insatisfações por parte do usuário.

A comunicação no planejamento do atendimento com as equipes de trabalho, é fundamental, porque

são baseadas na ética profissional, visando garantir o princípio da dignidade das pessoas e dos seus direitos como cidadãos, permitindo desta forma consolidar a confiabilidade dos que procuram os serviços em uma biblioteca.

Eficiência no Atendimento

A busca pela excelência no atendimento ao cliente tem como princípio satisfazer as suas necessidades. Para que este princípio seja respeitado, é preciso ser eficaz, conhecer o processo de trabalho, deter as informações, utilizar as práticas corretamente, tomar providências em assuntos prioritários, saber quem é o cliente e o que ele realmente quer.

De uma maneira geral, o trabalho em uma biblioteca, necessita qualificação de seus atendentes, interesse e acervo correspondente ao público freqüente. Em bibliotecas informatizadas, a plataforma de atendimento pode também ser feita através de redes, conexões e endereços eletrônicos, por exemplo.

O acesso eletrônico à informação vem exigindo uma re-orientação no papel tradicional da biblioteca, passando de fornecedora de informações para facilitadora e educadora. Neste contexto, a qualidade do fornecimento da informação envolverá cada vez mais a assistência ao cliente para acessar materiais e informação independentemente' (KINNELL, 1995 apud LINGUANOTTO; GRANDI; SAMPAIO (2001, p. 18).

Desta forma, os atendentes conhecem o perfil e o histórico do usuário, além de reduzir o tempo de atendimento e aumentando o grau de satisfação do cliente. Além do mais, permite que diversos setores trabalhem em conjunto, mantendo o espírito de equipe. Assim, o fluxo de informações gerado pela prestação de serviços, utiliza todos os recursos necessários para que a empresa atenda seus clientes com extrema eficiência.

CONCLUSÃO

Ter o atendimento ao cliente como a meta e missão de uma instituição de prestação de serviços como Bibliotecas, sempre foi característica de grande importância.

Quando temos o grande universo da informação organizada e dos serviços de informação, estes que fazem parte das funções principais do atendimento das Bibliotecas. Essa meta de levar a informação aos seus usuários, são procuradas e visadas por suas necessidades.

Em ambientes de administração de serviços, as estratégias podem ser, na totalidade, voltadas à satisfação dos clientes, em mantê-los e conquistá-los. Nas Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, essa estratégia também é a mesma. Ter o atendimento ao cliente como foco.

Conquistar clientes e satisfazê-los nesse ambiente, depende de planejamento e estratégias, visando a qualidade nos serviços prestados.

Temos as teorias da qualidade e atendimento, temos os clientes e os serviços a serem prestados. Para a união de todos esses fatores é necessária a qualificação dos profissionais, técnicos e auxiliares que atendem esses usuários em suas necessidades de informação.

Como retorno para a Instituição, o cliente terá como fator mais importante o atendimento qualificado, planejado e, principalmente, seguindo estratégias de eficiência. Desta forma, concluímos que estes serviços dependem da capacitação, planejamento e eficiência no atendimento, necessitando de profissionais e equipes altamente qualificados. Trabalhar com informação não requer somente organizá-la e disponibilizá-la. Requer a comunicação entre quem atende e seus clientes, e que estejam ótimas e sincronizadas.

Para conseguir atender a estas necessidades de informação, deverá ter pessoas qualificadas, principalmente com espírito de equipe e como missão de serem os intermediários na qualidade da mediação da informação a ser utilizada.

REFERÊNCIAS

- A BIBLIOTECA mais importante: Alexandria e sua rival. Disponível em: < http://mundoestranho.abril.com.br/edicoes/39/artes_cultura/conteudo_70137.shtml>. Acesso em: 1 ago. 2005.
- BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Da capacitação de recursos humanos à gestão da qualidade em bibliotecas universitárias: paradigma teórico-prático para ambiente de serviço de referência e informação. São Paulo: USP, 1995.
- BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Superior. Plano nacional de bibliotecas universitárias: (1PNBu). Brasília, DF, 1986.
- CHURCHILL JR., Gilbert A. Marketing: criando valor para os clientes. São Paulo : Saraiva, 2000.
- FEIGENBAUM, A . V. Controle da qualidade total. São Paulo: Makron Books, 1994. v. 3-4.
- GLUCKMAN, P.; ROOME, D. R. Os verdadeiros heróis do movimento da qualidade: de Taylor a Deming: a jornada para maior produtividade. São Paulo: Makron Books, 1994.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa. 3.ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.
- GIANESE, Irineu G. N.; CORREA, Henrique Luiz. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996.
- JURAN, J. M.; GRYNA, F. M. (Ed.). Controle de qualidade: conceitos, políticas e filosofia da qualidade. São Paulo: Makron Books, 1991. v. 2. Componentes básicos da função qualidade.
- LINGUANOTTO, A . R. J.; GRANDI, M. E. G.; SAMPAIO, M. I. C. Indicadores de qualidade em serviços de informação: uma proposta de aplicação às bibliotecas do SIBI/USP. São Paulo: [s. n.], 2001. (Série Informação; 1).
- KINNELL, M. Quality management in library and information services: competitive advantage for the information revolution. IFLA Journal, v. 21, n. 4, p. 265-73, 1995.
- MARTINS, Wilson. A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca. 3.ed. ilust., rev. e atual. São Paulo: Ática, 2001
- PANDO, Daniel Abraão. O Livre-acesso como Ação Estratégica para Melhoria da Qualidade em Serviços de Informação. InterAtividade, Andradina, v. 2, n. 1, p. 209-226, jan./jun. 2002.
- PETERLINI, Roberto Ribeiro. Bibliotheca Alexandrina. São Carlos, 2003 Disponível em: <<http://www.dm.ufscar.br/hp/hp855/hp855001/hp855001.html>>. Acessado em 29 jul. 2005.
- PRADO, Heloísa de Almeida. Organização e administração de bibliotecas. 2.ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1979.
- SCHREIBER, Trine; MORING, Camilla. The communicative and organizational competencies of the librarian in networked learning support: a comparative analysis of the roles of the facilitator and the librarian. Information Research: an International Electronic Journal, Leicestershire, v.3, no. 1, Jul. 1997. Disponível em: < <http://informationr.net/ir/3-1/papaer29.html> >. Acesso em: 3 ago. 2005.
- SOUZA, Raimundo Ferreira de. História das bibliotecas. Rio Branco, 2003 <<http://www.ufac.br/imprensa/2003/outubro/artigo987.html>>. Acessado em 01 ago. 2005.
- TARGINO, Maria das Graças. Conceito de biblioteca. Brasília, DF: ABDF, 1984.
- TYCKOSON, D. What we do: reaffirming the founding of reference services. The Reference Librarian, no. 59, p. 3-13, 1997. o empreendedorismo. Disponível em: <<http://www.universia.com.br/materia/materia.jsp?materia=10539>>. Acesso em: 13 nov. 2007.